

KUALITAS PELAYANAN PROSES PERKARA SERTIFIKAT  
GANDA DI PENGADILAN TINGGI TATA USAHA  
NEGARA SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Syarat Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu  
Administrasi Negara FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur



Oleh:  
AGUS RIYADI  
NPM. 0841110044

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR  
2014

KUALITAS PELAYANAN PROSES PERKARA SERTIFIKAT GANDA DI  
PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA SURABAYA

Disusun Oleh:  
AGUS RIYADI  
NPM. 0841110044

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing

Dr. Lukman Arif, MSi  
NIP: 196411021994031001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Dra. Ec. Hj. Suparwati, MSi  
NIP: 195507181983022001

KUALITAS PELAYANAN PROSES PERKARA SERTIFIKAT GANDA DI  
PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA SURABAYA

Disusun Oleh:  
AGUS RIYADI  
NPM. 0841110044

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur  
Pada Tanggal: 10 Juli 2014

MENYETUJUI,

PEMBIMBING

TIM PENGUJI

1.

Dr. Lukman Arif, MSi  
NIP: 196411021994031001

Dr. Lukman Arif, MSi  
NIP: 196411021994031001

2.

Dra. Sri Wibawani, MSi  
NIP. 196704061994032001

3.

Dra. Ertien Rining N. MSi  
NIP. 196801161994032001

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Dra. Ec. Hj Suparwati, MSi  
NIP. 195507181983022001

## LEMBAR REVISI

Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Proses Perkara Sertifikat Ganda  
Di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya

Nama Mahasiswa : Agus Riyadi

NPM : 0841110044

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : FISIP

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah direvisi, dan disahkan;

Pada Tanggal: 17 Juli 2014

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

Dosen Penguji III

Dr. Lukman Arif, MSi  
NIP: 196411021994031001

Dra. Sri Wibawani, MSi  
NIP. 196704061994032001

Dra. Ertien Rining N. MSi  
NIP. 196801161994032001

**KUALITAS PELAYANAN PROSES PERKARA SERTIFIKAT GANDA DI  
PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA SURABAYA**

**Disusun Oleh:**  
**AGUS RIYADI**  
**NPM. 0841110044**

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing



Dr. Lukman Arif, Msi

NIP: 196411021994031001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Ec. Hj. Suparwati, Msi

NIP: 195507181983022001

## KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Proses Perkara Sertifikat Ganda Di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya”.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu segala masukan dan saran yang bersifat menyempurnakan bagi skripsi ini, penulis akan menerima dengan baik.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada Bapak Dr. Lukman Arif, Msi selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan penuh kesabaran. Selain itu juga penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Suparwati, Msi, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Lukman arif, Msi, selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, Map, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Para Dosen pengajar Jurusan Administrasi Publik yang telah banyak memberi masukan dalam proses belajar-mengajar.
5. Bapak H.R. Suhardoto, SH. MH selaku ketua Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Kota Surabaya.
6. Bapak Edi Supriaji A, Md, SH selaku Petugas wilayah III bagian kepegawaian
7. Dedy Mardianto dan Adi Nendra Saputra, SH selaku informan penelitian yang telah memberikan waktunya untuk sesi wawancara dengan peneliti.
8. Bapak, Ibu dan Teman-teman yang telah memberi doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhir kata penulis sadar bahwa ini masih banyak kekurangannya sehingga penulis mengharapkan masukan-masukan yang membangun.

Surabaya, 3 Juli 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	
LEMBAR PERSETUJUAN .....	
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
ABSTRAKSI .....	ix
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu .....	10
2.2. Landasan Teori .....	12
2.2.1. Peradilan Tata Usaha Negara (PTUN) .....	12
2.2.2. Pelayanan Publik .....	18
2.2.3. Kualitas Layanan .....	21
2.2.4. Sengketa Tata Usaha Negara .....	24



2.2.3.1. Pengertian Sengketa.....	24
2.2.3.2. Sengketa Tata Usaha Negara.....	25
2.2.5. Penyelesaian Sengketa Tata Usaha Negara .....	26
2.2.6. Sertifikat Tanah .....	38
2.2.6.1. Pengertian Sertifikat .....	38
2.2.6.2. Sertifikat Cacat Hukum .....	41
2.3. Kerangka Berpikir .....	45
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....	 46
3.1. Jenis Penelitian .....	46
3.2. Situs Penelitian .....	47
3.3. Fokus Penelitian .....	47
3.4. Informan dan Teknik Penarikan Informan .....	51
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.6. Teknik Analisa Data .....	53
3.7. Keabsahan Data .....	57
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	 61
4.1. Profil Objek Penelitian.....	61
4.1.1. Gambaran Umum Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya .....	61
4.1.2. Visi, Misi, dan Tujuan PTTUN .....	64
4.1.3. Struktur Organisasi .....	65

4.1.4. Komposisi Pegawai Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya.....	79
4.2. Proses Pelayanan di PTTUN Surabaya .....	81
4.3. Penilaian Atas Kualitas Layanan di PTTUN Surabaya .....	83
4.4. Pembahasan .....	104
 BAB V. PENUTUP .....	 116
5.1. Kesimpulan .....	116
5.2. Saran .....	117
 DAFTAR PUSTAKA .....	 118
LAMPIRAN .....	121

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Data Jumlah Kasus Yang Telah Diputus Pada PTUN Surabaya	6
Gambar 1.2. Kasus Berdasarkan Jenis Perkara .....	6
Gambar 2.1. Kerangka Berfikir .....	42
Gambar 3.1. Analisis Interaktif Menurut Miles dan Huberman .....	57
Gambar 4. 1. Bagan Struktur Organisasi Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya .....	65

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Pegawai Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya	
Berdasarkan Jenis Kelamin .....	79
Tabel 4.2. Pegawai Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya	
Menurut Tingkat Pendidikan .....	79
Tabel 4.3. Jumlah Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya	
Menurut Golongan Ruang .....	80
Tabel 4.4. Rekapitulasi Penilaian Atas Dimensi Reliability di PTTUN Surabaya	87
Tabel 4.5. Rekapitulasi Penilaian Atas Dimensi Assurance di PTTUN Surabaya	93
Tabel 4.6. Rekapitulasi Penilaian Atas Dimensi Tangible di PTTUN Surabaya	97
Tabel 4.7. Rekapitulasi Penilaian Atas Dimensi Emphaty di PTTUN Surabaya	100
Tabel 4.8. Rekapitulasi Penilaian Atas Dimensi Responsiveness di PTTUN Surabaya .....	103
Tabel 4.9. Rekapitulasi Penilaian Atas Dimensi Responsiveness di PTTUN Surabaya .....	103

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Panduan Wawancara .....	121
Lampiran 2. Hasil Wawancara .....	123
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian .....	144

## ABSTRAKSI

Agus Riyadi “KUALITAS PELAYANAN PROSES PERKARA SERTIFIKAT GANDA DI PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA SURABAYA”

Penelitian ini berangkat dari permasalahan banyaknya kasus yang ditangani oleh PTTUN Surabaya. Kasus yang ditangani PTTUN Surabaya dapat digolongkan menjadi beberapa kasus, yaitu perijinan, kepegawaian, lelang, kependudukan dan kewarganegaraan, partai politik, tender, pertanahan, dan kasus lain, termasuk di dalamnya adalah piutang. Kasus yang paling banyak ditangani pada periode 2011-2013 adalah kasus pertanahan, yaitu sebanyak 118 kasus. Di antara kasus pertanahan yang ditangani adalah kasus sertifikat ganda. Kualitas pelayanan menjadi kunci dalam penanganan kasus-kasus yang ada tersebut, oleh karena permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah kualitas pelayanan pada penanganan kasus sengketa sertifikat ganda di Kantor Pengadilan Tinggi TUN Surabaya?”.

Jenis penelitian kualitatif yang digunakan adalah case study, yaitu metode penelitian kualitatif dimana peneliti menggali suatu fenomena tertentu (kasus) dalam suatu waktu dan kegiatan (program, even, proses, institusi, atau kelompok sosial), serta mengumpulkan informasi yang rinci dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data selama periode tertentu. Penelitian studi kasus dipilih karena penelitian ini memfokuskan pada dimensi kualitas pelayanan pada penanganan kasus sertifikat ganda di PTTUN Surabaya. Teknik penarikan informan penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik teknik accidental sampling, yaitu pihak yang sedang berperkara yang secara kebetulan dapat ditemui oleh peneliti ketika melakukan penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Dimensi reliability sudah baik, hanya kesalahan kecil dalam proses pelayanan seperti salah ketik harus diminimalisir; Dimensi Assurance cukup baik, hanya saja kemampuan komunikasi pegawai yang masih kurang perlu ditingkatkan dan keramahan pegawai juga perlu ditingkatkan. Citra PTTUN sebagai sebuah lembaga peradilan yang bersih juga perlu ditingkatkan, Dimensi tangibles sudah baik, hanya saja beberapa pegawai yang memakai sandal jepit setelah jam istirahat siang; Dimensi empathy sudah baik, hanya saja diperlukan perhatian yang lebih bersifat personal kepada masing-masing orang yang datang ke PTTUN Surabaya untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik; dan Dimensi Responsiveness masih kurang, perlu kerja keras untuk meningkatkan dimensi responsifitas layanan di PTTUN Surabaya. Secara umum, kualitas layanan di PTTUN Surabaya masuk dalam kategori cukup baik

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kasus, sertifikat ganda

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Sebuah negara akan dapat berjalan dengan baik dan mencapai sasaran yang telah dirumuskan apabila negara tersebut mempunyai alat negara yang baik. Salah satu alat negara yang harus dijalankan adalah adanya administrasi negara. Pembangunan administrasi Negara tidak bisa dibangun dengan mudah karena administrasi negara selain merupakan salah satu sistem sosial dengan berbagai kompleksitas dimensinya, juga merupakan salah satu sub sistem dari suatu sistem yang lebih besar yaitu sistem kehidupan bangsa dan negara. Terlebih lagi dalam era globalisasi sekarang ini sistem administrasi negara juga terkait dan dipengaruhi oleh perkembangan dunia internasional, misalnya perkembangan perdagangan internasional.

Negara Indonesia merupakan negara hukum sehingga hukumlah yang mempunyai arti penting terutama dalam semua segi-segi kehidupan masyarakat. Segala penyelenggaraan yang dilaksanakan oleh negara dengan perantaraan pemerintahnya harus sesuai dan menurut saluran-saluran yang telah ditentukan terlebih dahulu oleh hukum. Karena negara Indonesia merupakan negara hukum, tiap tindakan penyelenggara negara harus berdasarkan hukum. Peraturan perundang-undangan yang telah diadakan lebih dahulu, merupakan batas kekuasaan penyelenggaraan negara. Undang Undang Dasar yang memuat norma-

norma hukum dan peraturan-peraturan hukum harus ditaati, juga oleh pemerintah atau badan-badannya sendiri.

Salah satu upaya pemerintah dalam rangka mewujudkan hukum yang ada serta mewujudkan pemerintahan yang baik dan bersih maka Negara Indonesia membentuk PTUN dimana peradilan PTUN tersebut berdiri sendiri atau dengan kata lain terpisah dari Peradilan Umum. Keberadaan pengadilan administrasi negara (PTUN) di berbagai negara modern terutama negara-negara penganut paham Welfare State (Negara Kesejahteraan) merupakan suatu tonggak yang menjadi tumpuan harapan masyarakat atau warga negara untuk mempertahankan hak-haknya yang dirugikan oleh perbuatan hukum publik pejabat administrasi negara karena keputusan atau kebijakan yang dikeluarkannya. Melihat kenyataan tersebut, dapat dipahami bahwa peradilan administrasi negara (PTUN) diperlukan keberadaannya, sebagai salah satu jalur bagi para pencari keadilan yang merasa kepentingannya dirugikan karena dalam melaksanakan kekuasaannya itu ternyata badan atau pejabat administrasi negara yang bersangkutan terbukti melanggar ketentuan hukum.

Di Indonesia, pengadilan tata usaha negara sebagaimana diatur dalam UU No.5 Tahun 1986 Jo UU No. 9 Tahun 2004. Berdasarkan Pasal 24 ayat (3) Amandemen ketiga Undang-Undang Dasar 1945 yang disahkan 10 November 2001 Jo pasal 10 ayat (2) UU No. 4 Tahun 2004 Tentang Kekuasaan Kehakiman dikenal 4 lingkungan lembaga peradilan, yaitu:

1. Peradilan Umum
2. Peradilan Agama



3. Peradilan Militer dan;
4. Peradilan Tata Usaha Negara.

Tujuan pembentukan dan kedudukan suatu PTUN dalam suatu negara, terkait dengan falsafah negara yang dianutnya. Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan negara hukum berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, oleh karenanya hak dan kepentingan perseorangan dijunjung tinggi disamping juga hak masyarakatnya. Kepentingan perseorangan adalah seimbang dengan kepentingan masyarakat atau kepentingan umum. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh S.F Marbun, tujuan pembentukan PTUN adalah untuk memberikan perlindungan terhadap semua warga negara yang merasa haknya dirugikan-sekalipun hal itu dilakukan oleh alat negara sendiri.

Disamping itu untuk menjaga keseimbangan antara kepentingan umum dengan kepentingan perseorangan agar berjalan selaras dan rasa keadilan dalam masyarakat terpelihara serta dapat ditingkatkan, yang sekaligus merupakan public servicenegara terhadap warganya. Selain itu, tujuan dibentuknya peradilan administrasi negara (PTUN) adalah untuk melindungi warga masyarakat yang kepentingan hukumnya seringkali tertindih atau terjepit dengan semakin luasnya campur tangan penguasa ke dalam kehidupan masyarakat. Melalui PTUN masyarakat dapat menggugat penguasa dan mendapatkan tindakan korektif dari PTUN. Dengan demikian PTUN adalah sebagai salah satu badan peradilan yang melaksanakan kekuasaan kehakiman, merupakan kekuasaan yang merdeka yang berada di bawah Mahkamah Agung dalam rangka menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan. Penegakan hukum dan keadilan ini

merupakan bagian dari perlindungan hukum bagi rakyat atas perbuatan hukum publik oleh pejabat administrasi negara yang melanggar hukum.

Berdasarkan hal tersebut, maka peradilan administrasi negara (PTUN) diadakan dalam rangka memberikan perlindungan (berdasarkan keadilan, kebenaran dan ketertiban dan kepastian hukum) kepada rakyat pencari keadilan (justiciabelen) yang merasa dirinya dirugikan akibat suatu perbuatan hukum publik oleh pejabat administrasi negara, melalui pemeriksaan, pemutusan dan penyelesaian sengketa dalam bidang administrasi negara.

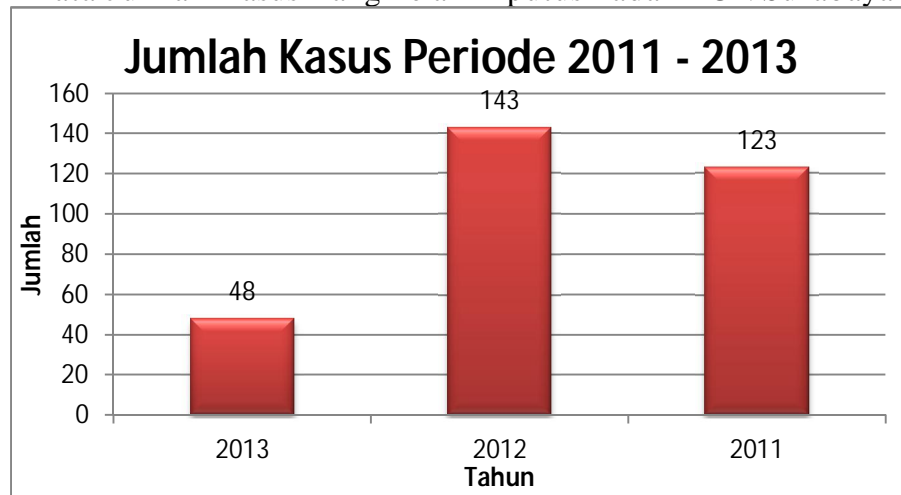
Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa meskipun segala bentuk tindakan pejabat administrasi negara telah diatur dalam norma-norma hukum administrasi negara akan tetapi bila tidak ada lembaga penegak hukum dari hukum administrasi negara itu sendiri, maka norma-norma tersebut tidak mempunyai arti apa-apa. Oleh sebab itu eksistensi (PTUN) sesuatu yang wajib, dengan maksud selain sebagai sarana kontrol yuridis terhadap pelaksana administrasi negara juga sebagai suatu bentuk atau wadah perlindungan hukum bagi masyarakat karena dari segi kedudukan hukumnya berada pada posisi yang lemah. Mekanisme perlindungan hukum ini penting karena di dalam kehidupan masyarakat sering ditemui permasalahan atau sengketa antara individu, baik perorangan maupun kelompok, dengan Pemerintah yang berkaitan dengan kebijakan-kebijakan dan Keputusan Tata Usaha Negara (selanjutnya disingkat KTUN) yang dikeluarkan oleh Pejabat administrasi negara dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2004 (selanjutnya disingkat UU PTUN 2004) junto Undang-Undang

Nomor 5 Tahun 1986 Tentang Peradilan Tata Usaha Negara (selanjutnya disingkat UU PTUN 1986) menyebut sengketa tersebut sebagai sengketa TUN. Sengketa TUN muncul jikalau seseorang atau badan hukum perdata merasa dirugikan, sebagai akibat dikeluarkannya suatu keputusan. Sebagaimana diketahui bahwa, Pejabat TUN dalam fungsi menyelenggarakan kepentingan dan kesejahteraan umum tidak terlepas dari tindakan mengeluarkan keputusan, sehingga tidak menutup kemungkinan pula keputusan tadi menimbulkan kerugian.

Di Jawa Timur, Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara dijalankan oleh Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya. Pembentukan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya didasarkan pada Undang Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1993 Tentang Pembentukan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya. Pembentukan ini sesuai dengan ketentuan Pasal 6 ayat (2) Undang-undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Pengadilan Tata Usaha Negara, perlu dibentuk Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara di setiap ibukota Propinsi.

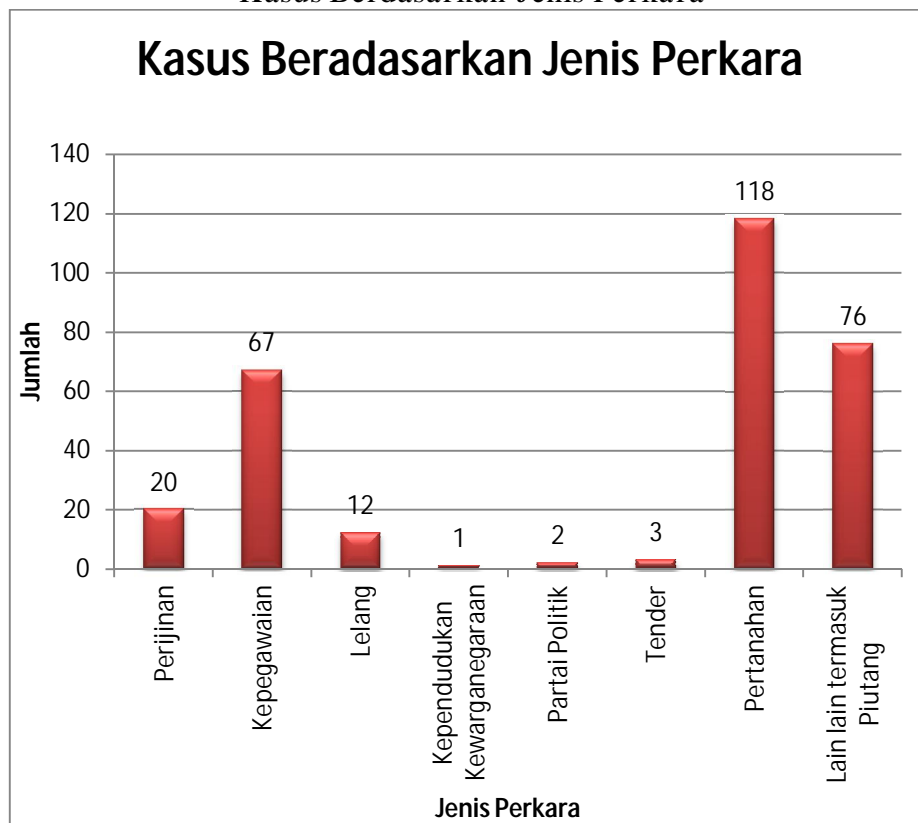
Berdasarkan data putusan yang diupload pada direktori putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia, jumlah kasus yang ada pada PTUN Surabaya selalu meningkat dari tahun ke tahun. Data jumlah putusan kasus ini dapat dilihat pada Gambar 1.1. Berdasarkan data yang ada pada Gambar 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah kasus yang telah diputus pada tahun 2011 adalah sebanyak 123 kasus, pada tahun 2012 sebanyak 143 kasus. Sementara pada tahun 2013 jumlah kasus yang telah diputus adalah sebanyak 48 kasus (Periode akhir Juli 2013).

Gambar 1.1  
Data Jumlah Kasus Yang Telah Diputus Pada PTUN Surabaya



Sumber: <http://putusan.mahkamahagung.go.id/pengadilan/pttun-surabaya/periode/putus>

Gambar 1.2  
Kasus Berdasarkan Jenis Perkara



Sumber: <http://putusan.mahkamahagung.go.id/pengadilan/pttun-surabaya/periode/putus>

Berdasarkan jenis perkara, kasus yang ada pada PTTUN Surabaya dapat digolongkan menjadi beberapa kasus, yaitu perijinan, kepegawaian, lelang, kependudukan dan kewarganegaraan, partai politik, tender, pertanahan, dan kasus lain, termasuk di dalamnya adalah piutang. Berdasarkan data yang ada dapat dilihat bahwa kasus paling banyak yang terjadi di PTTUN Surabaya adalah kasus pertanahan dengan jumlah 118 kasus. Berdasarkan kondisi ini maka penelitian ini akan difokuskan pada kasus pertanahan saja.

Di antara kasus pertanahan yang ada salah satunya adalah sengketa yang terjadi karena adanya sertifikat ganda. Sekarang dalam praktek tidak jarang terjadi beredarnya sertifikat palsu, sertifikat asli tetapi palsu atau sertifikat ganda di masyarakat sehingga pemegang hak atas tanah perlu mencari informasi tentang kebenaran data fisik dan data yuridis yang tertera dalam sertifikat tersebut di Kantor Pertanahan setempat. Pada umumnya masalah baru muncul dan diketahui terjadi penerbitan sertifikat ganda, yaitu untuk sebidang tanah diterbitkan lebih dari satu sertifikat yang letak tanahnya saling tumpang tindih, ketika pemegang sertifikat yang bersangkutan akan melakukan suatu perbuatan hukum atas bidang tanah yang dimaksud.

Salah satu kunci sukses dalam penanganan kasus adalah bagaimana proses penanganan kasus yang sedang berjalan tersebut dilaksanakan dengan baik. Proses yang dilakukan dengan baik akan menjadikan kasus dapat terselesaikan dengan cepat dan pihak-pihak yang berperkara juga akan merasa terlayani dengan baik. Sebagai institusi publik yang memberikan pelayanan kepada publik, maka kualitas layanan menjadi salah satu aspek yang perlu untuk mendapatkan perhatian serius

dari Pengadilan Tinggi TUN Surabaya. Kualitas layanan yang baik akan menjadikan pengguna layanan menjadi puas dan tentu akan meningkatkan citra Pengadilan Tinggi TUN Surabaya.

Bertitik pangkal dari uraian di atas dan ketentuan-ketentuan yang ada, serta karena sertifikat merupakan produk Instansi Pemerintah yang dikeluarkan melalui proses yang ketat dan teliti, maka penulis tertarik untuk mengkaji permasalahan tersebut dalam bentuk skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Pada Proses Perkara Sertifikat Ganda Di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Surabaya”.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

“Bagaimanakah kualitas pelayanan pada penanganan kasus sengketa sertifikat ganda di Kantor Pengadilan Tinggi TUN Surabaya?”

## 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada penanganan kasus sengketa sertifikat ganda di Kantor Pengadilan Tinggi TUN Surabaya.

## 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

### 1. Manfaat Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberi masukan bagi Kantor Pengadilan Tinggi PTUN Surabaya untuk menyempurnakan kualitas layanan pada penanganan kasus yang selama ini dijalankan.

### 2. Manfaat Teoritis

- a. Diharapkan penelitian ini dapat mengkonfirmasi bahwa penanganan kasus merupakan aspek penting dalam sistem pelayanan di Pengadilan Tinggi Usaha Negara Surabaya
- b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat melengkapi perbendaharaan perpustakaan UPN Veteran Surabaya dan kelak berguna bagi dosen dan mahasiswa yang hendak melakukan penelitian lanjutan serta sebagai bahan pembelajaran.